

《与难缠者共事》

图书基本信息

《与难缠者共事》

前言

“管理手册”是一套实用性商业管理指导丛书，面向从大公司到小企业的不同工作环境下的初学者和有经验的管理者。丛书涉及商业活动的所有主要领域，涵盖有效管理的基础技能和达至卓越管理的基本原则与具体实践，分从企业家自身管理、企业内部管理以及企业外部管理三个方面展开。

首先，丛书将教会你领导和影响其他人，掌握情绪控制技巧，将“难缠”的员工转变为团队积极分子，评估个人和团队绩效及其提升；接着，丛书将教会你如何处理你（或组织）同周围世界的关系——传达组织信息，关注客户需要，并以全球性视角应对处理；最后，转向“平衡工作绩效与个人生活”技能之阐述，指导你正确规划达至终极成功的路线图。丛书作者皆为实践及著述经验俱丰的专家学者，行文叙事清晰明快而又字字珠玑，状物说理鞭辟入里而又生动豁达；而正文之外，流程图、附注图表、自我测试、现实案例研究以及近千条“小贴士”或“提要”融文字内容与视觉效果于一体：版式设计独到，阅读重点突出。这套丛书对于经验丰富的管理者和那些渴望学习新技能的新人具有同样的适用性，可作为所有商业人士面临种种可能陌生情境时的重要参考。长久以来，英国多林·金德斯利出版公司开发的“基础管理手册”及“成功管理手册”图书系列皆得畅销世界各地，深受好评；有鉴于此，世界图书出版公司北京公司着意优中选精，遴选其中数十品种，原味推出，以飨读者。

《与难缠者共事》

内容概要

【试读本】：<http://ishare.iask.sina.com.cn/f/12816565.html>

“管理人手册”是一套实用性商业管理指导丛书，面向从大公司到小企业的不同工作环境下的初学者和有经验的管理者。丛书作者皆为实践及著述经验俱丰的专家学者，行文叙事清晰明快而又字字珠玑，状物说理鞭辟入里而又生动豁达；而正文之外，流程图、附注图表、自我测试、现实案例研究以及近千条“小贴士”或“提要”融文字内容与视觉效果于一体：版式设计独到，阅读重点突出。

这套丛书对于商业管理人士的指导作用和意义不仅在于工作也在于生活，且其指导作用和意义并不局限于商业管理人士，对于普通白领甚至所有上班族都是完全适用的。这套丛书的两大特点就在于“语言的浅白晓畅”和“惊人广泛的读者适用范围”

管理，所管之事无非人事，其中部分可称为“难缠者”，这类人存在于任何组织当中，把这部分人管理好了，组织的高绩效才有保障。本书从这一独特视角切入，对“难缠者”的定义、“难产者”之所以“难缠”背后的原因、“难缠者”的应对技巧等分别给出了解答，阐述切实且晓畅。

《与难缠者共事》

作者简介

书籍目录

出版说明 /3
引言 /9
第一章 理解难缠者 /10
1.1 转变自身心态 /10
关注行为本身 /10
发挥影响 /11
承担责任 /11
取得掌控 /11
1.2 建立有效机制 /12
维护关系 /12
开展对话 /12
协商一致、寻求解决 /13
1.3 加强能力 /14
制定规程 /14
改进技巧 /14
培养技能 /15
1.4 解决深层根源 /16
辨识症状 /16
体察缘由 /16
难缠行为背后的根源 /17
1.5 化解对抗 /18
了解他们的游戏 /18
改变他们的游戏 /18
合作共事 /19
树立合作心态 /19
第二章 进行卓越沟通 /20
2.1 克服障碍 /20
理解差异 /20
杜绝干扰 /21
知悉不同见解 /21
2.2 双向倾听 /22
重述 /22
澄清 /23
观察 /23
表露理解 /24
提出你的见解 /24
焦点提问 /25
有效倾听 /25
2.3 避免冲突 /26
问题重构 /26
信息准备 /26
信息传达 /27
通过AFIR 模型避免问责式表述 /27
2.4 建立信任 /28
真实沟通 /28
言为心声 /28
重视他人的关切 /29

- 开展真实沟通 /29
- 2.5 巧妙提问 /30
- 开放式提问 /30
- 封闭式提问 /30
- 避免陷阱式提问 /31
- 2.6 应对负面情绪 /32
- 回应他人情绪 /32
- 控制自身情绪 /32
- 管理他人情绪的方法 /33
- 2.7 避免电邮冲突 /34
- 避免含糊不清 /34
- 传达恰当情绪 /35
- 设立电邮准则 /35
- 第三章 协调冲突 /36
- 3.1 协调真实需求 /36
- 避开立场冲突 /36
- 察觉对方真实需求 /37
- 告知自身真实需求 /37
- 留意个人需求 /38
- 自我披露适用 /38
- 探讨个人需求 /39
- 察觉个人需求 /39
- 3.2 开展合作 /40
- 界定问题 /40
- 创造性方案头脑风暴 /41
- 方案评估 /41
- 3.3 打破僵局 /42
- 观点重构 /42
- 询问 /42
- 僵局的根源和解办法 /43
- 3.4 跨越阻扰 /44
- 理解阻扰 /44
- 考虑备选方案 /44
- 应对威胁 /45
- 3.5 平息“地盘”争斗 /46
- 把脉“地盘”争斗 /46
- 检视目标 /47
- 协同目标 /47
- 培养合作关系 /47
- 3.6 合意管理 /48
- 多方质疑、防患未然 /48
- 常备不懈、以防万一 /48
- “立字为据” /49
- 协议管理相关问题 /49
- 3.7 说“不” /50
- 建设性地说“不” /50
- 关系的调整和充实 /50
- 如何建设性地说“不” /51
- 3.8 提出要求 /52

明确 /52
可行 /52
尊重 /53
措辞释义 /53
3.9 应对不诚实 /54
权衡斟酌 /54
正面应对 /54
划清界限 /55
第四章 管理难缠者 /56
4.1 从自己开始 /56
以身作则 /56
寻求反馈 /57
积极乐观 /57
勇担责任 /57
4.2 应对难缠行为 /58
中立对抗者 /58
打败失败主义者 /58
打断夸夸其谈者 /58
常见难缠行为应对 /59
能-职匹配 /60
满足员工需求 /61
激励和奖励 /61
4.3 绩效分析 /62
明确目的 /62
员工参与 /62
为员工设定合理目标 /63
察觉征兆 /64
商讨不佳业绩 /64
了解自身局限 /65
4.4 培训员工 /66
何为培训？ /66
发问 /66
酌情鼓励 /67
训练的四个阶段 /67
4.5 应对难缠团队 /68
促进对话 /68
致力合作 /69
持续推进 /69
4.6 包容难缠者 /70
密切互动 /70
给予鼓励 /70
授权 /71
4.7 执行最后方案 /72
熟知相关法律 /72
传达坏消息 /72
帮助员工换职 /73
决定何时解雇 /73
索引 /74
专栏目录

小贴士

- 三思而行 /10
- 修补关系 /11
- 克制强硬主张 /18
- 尊重其他文化 /20
- 倾听，吐露 /22
- 提出见解 /24
- 坚持AFIR模型 /26
- 练习！ /27
- 理解他人的利益和关切 /29
- 首先自问 /31
- 监控你自己的情绪 /32
- 避免大写字母 /34
- 先发制人 /35
- 帮助对方 /37
- 将对方需求放在第一位 /37
- 认清个人需求的重要性 /39
- 预见问题 /48
- 事先构思好你的要求 /52
- 不要马上行动 /54
- 保全对方的面子 /54
- 利用招贴 /56
- 行为引导 /58
- 不具威胁地询问 /60
- 真诚地认可 /61
- 向员工寻求信息 /64
- 讨论你的想法 /65
- 给员工时间 /66
- 有效运用身体语言 /67
- 确立职责及规则 /68
- 创想无极限 /69
- 让员工独立寻求解决办法 /70
- 保持诚恳 /70
- 确保人力资源部在场 /73
- 聚焦
 - “24小时条例”应用 /35
- 建设性批评 /71
- 问卷调查
- 机制应用 /13
- 用心聆听 /22
- 解决难题 /41
- 检视表现欠佳的行为 /65
- 案例研究
 - 转变游戏方案 /19
 - 创造稳妥的环境 /21
 - 威胁应对 /45
 - 能-职匹配 /60
 - 利用反馈 /69
 - 问问自己

《与难缠者共事》

电邮发送之前 /34
磋商开始之前 /45
有关你的要求 /53
如何
应用机制 /13
揭露隐秘情感 /14
被聆听 /25
重构观点 /42
授权 /71

《与难缠者共事》

章节摘录

插图：难缠者喜欢针锋相对，不喜欢合作。为了控制你，他们会尽力将你卷入到意志的战斗当中。他们认为你是一个对立者，而不是可以合作的问题解决者，他们的目标就是“赢”，而不是满足他人需求。除非你有自己的规程和章法，否则你很可能被拖入他们的游戏当中。结果，关系紧张、信任瓦解、成果不尽人意。改变他们的游戏为了更好地与难缠者共事，你必须将他们的“战争与计谋”游戏转变为你的“外交与真性”游戏。当你的利益受到威胁之时，立即挺身而出、加以维护，这是人之常情。然而，你的戒备却会引致他人同样的戒备，阻塞展开富有成效的交流的机会。为了转变游戏方式，你要尽量克制当即辩白自身立场的冲动。相反，你要抱着一种探询的姿态、学习的心理，以及开放的心胸。把你的观点和立场暂且搁置一边，竭力探究、学习并理解对方观点。理解和信任的建立将大大地推进富有成效的对话。

《与难缠者共事》

编辑推荐

通过《与难缠者共事》，你将学会如何：探究“难缠”行为背后的原因、开展有效沟通、顺利平息各种冲突和矛盾；建立或修复信任关系、安抚应激情绪，最终增进合作精神；克服阻扰、化解办公室紧张关系，最终建立合作共容的团队。职场当中存在一个亘古不变的“1+1=?”的问题。为了达到“1+1=2”的理想状态，我们应该如何看待、处理自身与团队中的“刺儿头”的关系？请读《管理手册06·与难缠者共事》通向成功的管理技巧 和谐共事的实用指南

《与难缠者共事》

精彩短评

- 1、书很小，属于口袋书。纸质好，都是油纸，不太好翻
- 2、与到难缠的同事怎么办呢？
大部分时候是很尴尬！！

有的时候需要智慧，这本书就叫你怎么化解这尴尬/

- 3、希望多些实践，继续努力
- 4、很小很实用的一本书，对人际交往很有帮助。

《与难缠者共事》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu000.com